

IBM SPSS predictive analytics-oplossingen voor garantieclaims



Aanzienlijk lagere garantiekosten, een betere productkwaliteit en een grotere klanttevredenheid

Belangrijkste kenmerken

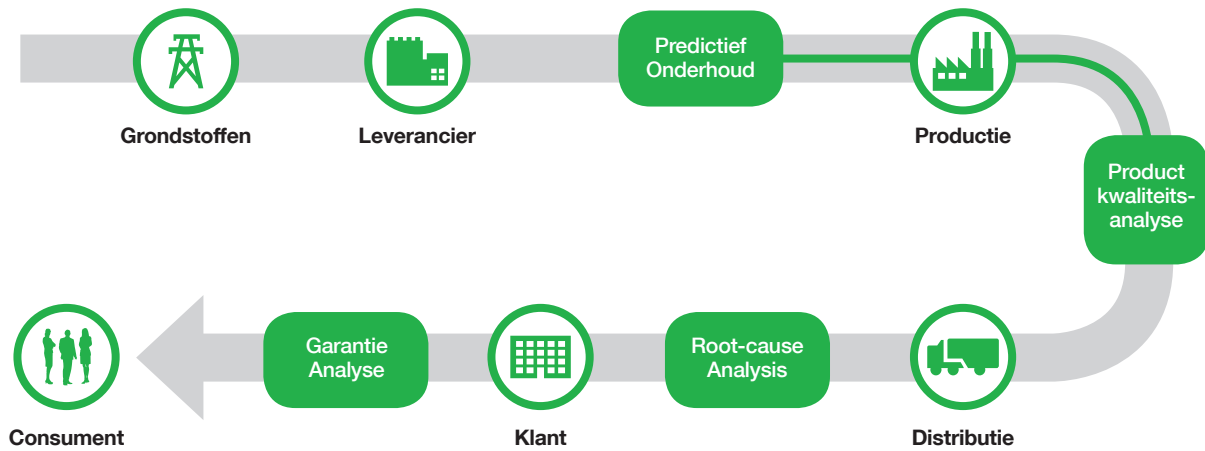
- De hoofdoorzaak van garantieclaims vaststellen.
 - De productkwaliteit proactief verbeteren en de garantiekosten terugdringen.
 - De reservering voor garantiekosten nauwkeurig inschatten.
 - Mogelijk frauduleuze garantieclaims opsporen.
 - Product- en transportbeschadigingen detecteren en tot een minimum beperken.
-

Bij veel bedrijven heeft de combinatie van hogere verwachtingen van consumenten en ontwikkelingen in de productie- en fabricagetechnologie geleid tot grotere operationele complexiteit. Veel fabrikanten beschikken qua planning en resources niet over de mogelijkheden om deze problemen aan te pakken. Dat heeft negatieve gevolgen voor de product- en leveringskwaliteit, en dit leidt weer tot hogere garantiekosten – en uiteindelijk tot een groter aantal ontevreden klanten.

Bij grote bedrijven bedragen de garantie-gerelateerde kosten ergens tussen de 0,5 en 7 procent¹ van de productomzet. Zelfs kleine verbeteringen in het garantieproces kunnen zich dus vertalen in miljoenenbesparingen en in een aanzienlijke stijging van de winstgevendheid. In kleine en middelgrote productiebedrijven zijn vergelijkbare resultaten mogelijk. Veel bedrijven zien inmiddels ook in dat hun garantieprogramma belangrijk kan worden om zich op het punt van klanttevredenheid en -retentie te onderscheiden van andere bedrijven.

Nadat de verkoop gesloten is, is het garantieanalyseproces gewoonlijk de eerste interactie tussen fabrikant en consument. Het kan een essentiële eerste stap zijn bij het aanbrengen van verbeteringen in operationele gebieden zoals logistiek, kwaliteitscontrole en apparatuuronderhoud. Garantiegegevens bieden bedrijven inzichten die zeer waardevol kunnen zijn om de hoofdoorzaak van een claim op te sporen, bijvoorbeeld of het probleem te maken heeft met de productie of de verzending. Uit analyse van de gegevens kan blijken dat een enkel gebrekkig onderdeel verantwoordelijk is voor een groot aantal garantieclaims, en dat het defect feitelijk wordt veroorzaakt door een kwaliteitsprobleem bij de productie. Gewapend met deze kennis kan de fabrikant de oorzaak van het productieprobleem nauwkeurig vaststellen en passende maatregelen nemen. Zo worden veel onnodige claims voorkomen.





Figuur 1: De fabricagecyclus bestaat gewoonlijk uit meerdere stappen en touchpoints. Bijvoorbeeld: in de autoindustrie koopt een leverancier grondstoffen in zoals olie en leer, en maakt daar stoelen van. De stoelen worden geleverd aan de original equipment manufacturer (OEM) die ze inbouwt in de auto. Als de auto klaar is, wordt deze op een vrachtwagen gereden en afgeleverd bij een dealer. Consumenten vormen een cruciale link in dit proces, want aan de hand van de informatie die zij ná de aankoop verstrekken over defecten of leveringsproblemen, kan de fabrikant problemen bij de bron opsporen en aanpakken.

Predictive analytics – de proactieve benadering van garantiemanagement

Proactief garantiemanagement verlangt krachtige analyse. In toekomstgerichte organisaties wordt predictive analytics tegenwoordig vaak ingezet voor het volgen en analyseren van alle variabelen die van invloed zouden kunnen zijn op productie- en leveringsdefecten en de bijbehorende garantiekosten. Daardoor kan er veel eerder dan vroeger worden begonnen met het oplossen van eventuele problemen.

IBM SPSS Predictive Warranty Analytics geeft fabrikanten de tools in handen om gegevens over garantieclaims om te zetten in praktische informatie. Daarvoor worden enorme hoeveelheden gestructureerde en ongestructureerde garantiegegevens uit het hele bedrijf bij elkaar gebracht – zoals klantgegevens,

aantekeningen van callcenters en monteurs, en verkoop-, performance- en productiegegevens. Op basis van een combinatie van voorspellingen, plannings en predictieve modellen gaat de software in real-time op zoek naar patronen, enerzijds in de klachten van klanten, anderzijds in defecte producten en onderdelen. Vervolgens worden de desbetreffende decision makers geïnformeerd over trends die zouden kunnen wijzen op een bepaald productie- of performanceprobleem.

Eind 2010 hadden alle in Amerika gevestigde fabrikanten in totaal \$33,8 miljard gereserveerd voor garantieclaims.²

Storingen in producten snel opsporen en verhelpen

Met de nieuwe nadruk op het in de hand houden van de garantiekosten, doen bedrijven er alles aan om de problemen op de meest rendabele manier op te sporen en te verhelpen. IBM SPSS Predictive Warranty Analytics helpt fabrikanten bij het vroegtijdig opsporen van productieproblemen. Daarbij wordt de hoofdoorzaak bepaald, wordt berekend hoeveel het gaat kosten om het probleem te verhelpen en worden de juiste herstelmaatregelen genomen.

Toen een bepaalde autofabrikant hoorde dat zijn zijspiegels regelmatig afbraken, deed hij een beroep op IBM SPSS warranty analytics. Met behulp van de software werden er analyses uitgevoerd op de gestructureerde en tekstuele gegevens van dealers, de corporate website en social-mediasites. Uit deze analyses kwam naar voren dat een bepaalde machine waarmee de spiegels werden geassembleerd, niet correct was onderhouden en slechte onderdelen afleverde. Door middel van enkele operationele aanpassingen wist het bedrijf te voorkomen dat er nog meer defecte onderdelen werden geproduceerd. Zo werd de kans op garantieclaims dus verkleind. Bovendien kon het bedrijf contact opnemen met klanten die wel met het probleem te maken zouden kunnen krijgen maar die hun auto nog niet hadden laten nakijken. Dit kwam de klanttevredenheid ten goede.

IBM SPSS warranty analytics is niet alleen gunstig voor de productkwaliteit, maar draagt ook bij aan een verlaging van de kosten voor onderhoud van productielijnen. Door de input en output van machines te analyseren met behulp van predictive analytics, kan een fabrikant voorspellen wanneer bepaalde onderdelen of apparaten waarschijnlijk defect raken of onderhoud nodig hebben. De kwaliteit van de producten blijft dus op peil en het aantal garantieclaims wordt tot een minimum beperkt.

In 2010 was Toyota Motor Corp. ongeveer \$4,2 miljard dollar kwijt aan garantieclaims.³

Een fabrikant van door en door betrouwbare auto's en motoren, met een groot aantal fabrieken over de hele wereld, wilde het aantal fouten en herhalingsreparaties nog verder terugdringen door de productie- en servicekwaliteit te verbeteren. Om dat te bereiken, moest het bedrijf kunnen beschikken over een geïntegreerd beeld van de productiegegevens en over mogelijkheden voor gegevensbeheer en -analyse. De fabrikant koos voor IBM SPSS-technologie en kreeg daarmee de beschikking over tools om proactief systematische foutpatronen en de onderlinge afhankelijkheden daartussen op te sporen. Het lukte het bedrijf vervolgens om het aantal garantieclaims terug te dringen van 1,1 tot 0,85 per voertuig, oftewel een reductie van vijf procent. De jaarlijkse besparing bedroeg €30m.

Fraude vroegtijdig in de garantiecyclus opsporen

Een ander belangrijk voordeel van IBM SPSS warranty analytics-technologie is dat fraude met garantieclaims gemakkelijker kan worden opgespoord en teruggedrongen. Bij veel gevallen van fraude is er sprake van afwijkingen in de gegevens. Maar bij het gestaag toenemende volume aan garantiegegevens worden dergelijk subtiele patronen gemakkelijk over het hoofd gezien.

IBM SPSS-oplossingen dragen bij aan een verlaging van de verliezen als gevolg van garantiefraude. Verdacht gedrag wordt namelijk snel duidelijk, ook binnen grote hoeveelheden gegevens. Door de combinatie van krachtige analysetechnieken en kennis van het garantieproces worden de kenmerken of inputs die op een toename van garantiefraude wijzen, beter herkenbaar. Aan de hand van de aldus opgedane inzichten kan de juiste interventiestrategie voor elk mogelijk type fraude worden opgesteld.

Het zou een fabrikant van industriële producten bijvoorbeeld kunnen opvallen dat er al drie maanden achter elkaar in de laatste week van de maand meer retourzendingen waren dan gebruikelijk. Met behulp van de IBM SPSS-functies voor het detecteren van afwijkende situaties kan het bedrijf de logboeken van de kwaliteitstechnicus analyseren in combinatie met informatie over de productielijnen. Uit deze informatie zou kunnen blijken dat de onderdelen in kwestie bij het verlaten van de fabriek aan alle specificaties voldeden, hetgeen erop wijst dat de geretournerde onderdelen niet door het bedrijf zijn geproduceerd of dat ze tijdens het transport zijn beschadigd.

Optimale garantiëvoorwaarden en -bepalingen opstellen

Het kan voor fabrikanten een hele opgave zijn om te bepalen welk soort garantiëbeleid er wordt gevoerd. Enerzijds moet het beleid rendabel zijn, anderzijds mag de klanttevredenheid niet in het geding komen. Een slecht garantiëbeleid kan tot financiële verliezen leiden en kan zelfs impliceren dat de producten van inferieure kwaliteit zijn.

In de jaren 1930 was de garantietermijn voor auto's slechts 90 dagen. Deze termijn is in de loop der jaren steeds langer geworden en bedraagt voor bepaalde automodellen en onderdelen nu 10 jaar.⁴

IBM SPSS Predictive Warranty Analytics helpt bij het vaststellen van de optimale garantietermijn op basis van de kosten, en het verbeteren van de voorwaarden en bepalingen voor alle partijen: klanten, leveranciers en fabrikanten. Doordat de gegevens over vroegere en actuele claims kunnen worden geëvalueerd, kan het bedrijf de meest rendabele service- en vervangingsrichtlijnen opstellen.

Garantiëprogramma's opnemen in strategieën voor klanttevredenheid en -retentie

In de sterk concurrentiegerichtte markt van dit moment beginnen veel fabrikanten in te zien dat hun garantiëprogramma méér kan zijn dan alleen het repareren en vervangen van defecte onderdelen. Ze krijgen door dat deze programma's waardevolle kansen kunnen bieden om de loyaliteit van de klant en de reputatie van het merk te vergroten.

Als fabrikant van dure auto's probeert The BMW Group klanten voor zich te winnen met hoge kwaliteit en een innovatief, origineel design. Het is dus essentieel om de producten en services doorlopend te evalueren en te beoordelen, en om de meningen van klanten serieus te nemen.

Voor het analyseren van onder meer gegevens over auto's en reparaties, de foutengeheugens in auto's en de feedback van dealers maakt het bedrijf gebruik van IBM SPSS-software. Wat deze oplossing zo bijzonder maakt, is het feit dat de gegevens niet meer afzonderlijk worden bekeken, maar in combinatie, waardoor er compleet nieuwe inzichten ontstaan.

De resultaten van de analyses en de klantenfeedback worden onmiddellijk teruggekoppeld naar de werkprocessen van BMW en verspreid onder een groot aantal gebruikers. Op die manier kan het bedrijf het aantal fouten terugdringen, kosten besparen en de klanttevredenheid verbeteren.

Zakelijke voordelen

IBM is marktleider op het gebied van predictive analytics-oplossingen. Met deze oplossingen kunnen fabrikanten:

- Leverings- en kwaliteitsproblemen gemakkelijker en eerder opsporen en verhelpen, waardoor het aantal garantiëclaims afneemt.
 - Patronen in frauduleuze garantiëclaims opsporen en daar maatregelen en beleid voor ontwikkelen.
 - De klanttevredenheid verhogen doordat de producten betrouwbaarder en de garantiëvoorwaarden aantrekkelijker zijn.
 - Het merkimage verbeteren, de serviceniveaus verhogen en de TCO verlagen.
-

Dieper inzicht in het hele bedrijf mogelijk maken

Voor operations, engineering en financiële analisten in de autobranche, de industrie, de retail, de sector consumentenproducten en andere productiebedrijven is IBM SPSS Predictive Warranty Analytics is de ideale oplossing om kosten te besparen en processen te verbeteren door de oorzaak van garantieproblemen bij de bron aan te pakken. Ook problemen met de klantenservice en de merkreputatie kunnen ermee worden voorkomen. Verder bewijst IBM SPSS Predictive Warranty Analytics zijn nut als hoogwaardig tool voor rapportage, prognose en strategisch planning.

Bedrijven die overstappen op deze oplossing, krijgen alle mogelijkheden in handen om een succesvol garantie-managementprogramma op te zetten. Met een dergelijk programma kunnen ze:

- De met garantieclaims samenhangende kosten verlagen.
- De wendbaarheid van het bedrijf vergroten.
- Repeat business stimuleren.
- De klanttevredenheid maximaal opvoeren.

Wordt warranty analytics gecombineerd met andere oplossingen van IBM SPSS Predictive Operational Analytics, zoals predictief onderhoud of analyse van de kwaliteitscontrole, dan kan het garantieprogramma voor fabrikanten zelfs nog grotere meerwaarde opleveren. Producten zoals IBM Maximo asset management en IBM Cognos-oplossingen en -dashboards voor business intelligence en financiële performance kunnen eenvoudig worden geïntegreerd met IBM SPSS-oplossingen. Daarmee krijgen bedrijven krachtige tools in handen om de bedrijfsperformance en de resultaten een flinke stimulans te geven.

Informatie over IBM Business Analytics

IBM Business Analytics-software biedt de inzichten die beslissers nodig hebben om actie te ondernemen en de bedrijfsprestaties te verbeteren. IBM levert een uitgebreide portfolio aan applicaties voor business intelligence, predictive en advanced analytics, financieel en strategisch prestatie management, governance, risico en compliance en analyse.

Met IBM-software kunnen bedrijven trends, patronen en afwijkingen ontdekken, “what if”-scenario's vergelijken, mogelijke bedreigingen en kansen opsporen, bedrijfsrisico's aanpakken en de inzet van resources voorspellen en begroten. Dankzij deze diepgaande analyse kunnen organisaties overal ter wereld hun resultaten beter doorgronden, voorspellen en plannen.

Voor meer informatie

Voor meer informatie of om contact op te nemen met een vertegenwoordiger gaat u naar ibm.com/analytics

Gesprek aanvragen

Om een gesprek aan te vragen of een vraag te stellen, gaat u naar ibm.com/business-analytics/contactus. Binnen twee werkdagen zal een medewerker van IBM reageren op uw verzoek om informatie.

Eindnoten

- 1 “Eighth Annual Warranty Report, Totals & Averages,” Warranty Week, 1 april 2011, www.warrantyweek.com/archive/ww20110401.html
- 2 “Eighth Annual Warranty Report, Totals & Averages,” Warranty Week, 1 april 2011, www.warrantyweek.com/archive/ww20110401.html
- 3 “Toyota’s warranties & recalls,” Warranty Week, 30 juni 2011, www.warrantyweek.com/archive/ww20110630.html
- 4 Murthy, D. N. P. en Blischke, W. R., *Warranty Management and Product Manufacture*, Springer, 2006.



IBM Nederland hoofdkantoor
Johan Huizingalaan 765
1066 VH Amsterdam
Netherlands

De homepage van IBM is te vinden op:
ibm.com

IBM, het IBM-logo, ibm.com, SPSS en Cognos zijn handelsmerken van International Business Machines Corp., die wereldwijd in vele rechtsgebieden zijn geregistreerd. Andere benamingen van producten en diensten kunnen handelsmerken van IBM of andere bedrijven zijn. Een actuele lijst van IBM-merken is beschikbaar op het internet als "Copyright and trademark information" op

ibm.com/legal/copytrade.shtml

© Copyright IBM Corporation 2012



Please Recycle

Business Analytics software